



REPUBLIKA HRVATSKA
VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
Z A G R E B
Frankopanska 16

Poslovni broj: Usž-140/2024-3

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Visoki upravni sud Republike Hrvatske u vijeću sastavljenom od sudaca toga suda Jelene Rajić, predsjednice vijeća, Marine Kosović Marković i mr.sc. Inge Vezmar Barlek članica vijeća, te više sudske savjetnice Ivane Jasprica Konjuh zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja _____ kojeg zastupa odvjetnik _____ iz Odvjetničkog društva _____, protiv rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, klasa: UP/I-344-08/22-01/688, urbroj: 376-05-2-22-06 od 28. listopada 2022., uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____ radi rješavanja spora korisnika i operatora, odlučujući o žalbi tužitelja protiv presude Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj Usl-3670/2022-14 od 25. listopada 2023., na sjednici vijeća održanoj 22. siječnja 2025.

p r e s u d i o j e

I. Žalba se odbija i potvrđuje presuda Upravnog suda u Zagrebu, poslovni broj Usl-3670/2022-14 od 25. listopada 2023. II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova sastava žalbe.

Obrazloženje

- Presudom prvostupanjskog suda (točka I. izreke) odbijen je tužbeni zahtjev tužitelja za poništavanje rješenja tuženika klasa: UP/I-344-08/22-01/688, urbroj: 37605-2-22-06 od 28. listopada 2022. Točkom II. izreke presude zahtjev tužitelja za naknadu troškova upravnog spora je odbijen te određeno da će se presuda objaviti u Narodnim novinama (točka III. izreke).
 - Naprijed navedenim rješenjem tuženika usvojen je kao osnovan zahtjev za rješavanje spora korisnice _____ s operatorom javnih komunikacijskih usluga _____ te naloženo tužitelju da u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke korisnici izvrši povrat iznosa naplaćenog za ugovore broj: _____ kako je navedeno u izreci te odluke.
- Tužitelj u žalbi navodi da je sud pogrešno utvrdio činjenično stanje navodeći kako svih pet ugovora nije valjano sklopljeno budući se u izreci pobijanog rješenja govori o četiri ugovora. Tuženik pobijanu odluku obrazlaže time da tužitelj nije postupio u skladu s odredbom članka 8. stavka 10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga pa smatra da je tuženik prekoračio svoje ovlasti jer u ovom slučaju nije sporno pitanje identifikacije krajnjeg korisnika već je sporno, i to kao prethodno

pitanje, je li počinjeno kazneno djelo ili ne. Stoga tuženik nije nadležan za odlučivanje o počiniteljima kaznenih djela. Također ističe da je izmjenama Zakona o osobnoj iskaznici propisano da za vrijeme trajanja epidemije bolesti COVID-19 osoba koja posjeduje osobnu iskaznicu, a ispunili su se uvjeti za izdavanje nove ne mora podnijeti zahtjev za izdavanje nove osobne iskaznice najdulje 30 dana od proglašenja prestanka epidemije. Također uz "staru" osobnu iskaznicu sklopljen je i ugovor kojeg korisnica ne spori. Ističe da utvrđivanje nevaljanosti/ništetnosti ugovora ne može biti predmet upravnog postupka već isključivo građanskog sudskog parničnog postupka pri čemu upire na presudu prvostupanjskog suda, poslovni broj: Usl-3330/2021. Konačno radi se o prigovoru zainteresirane osobe na zaprimljeni prijedlog za ovrhu te upire na odredbu članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama te ističe da je o osnovanosti rješenja o ovrsi nadležan građanski sud, a o postojanju eventualnog kaznenog djela, kazneni sud. Također navodi da prigovor korisnice uopće nije ni razmatran na sjednici Povjerenstva zbog čega nisu ispunjeni uvjeti za primjenu odredaba Zakona o elektroničkim komunikacijama te je zahtjev trebalo odbaciti. Predlaže usvojiti žalbu, poništiti presudu prvostupanjskog suda i usvojiti tužbeni zahtjev tužitelja te potražuje trošak sastava žalbe.

3. Tuženik u odgovoru na žalbu navodi da je iz spisa vidljivo da je korisnica odmah po saznanju za ovrhu poslala prigovor tužitelju u kojem trenutku je imala saznanja samo o postojanju tri ugovora. Naknadno u pritužbi poslanoj Povjerenstvu u kojoj je navela kronologiju događaja je napisala da je saznala za još dva ugovora, dakle, ukupno pet ugovora. Dakle, predmet postupka pred tuženikom bilo je sklapanje svih pet ugovora za koje je utvrđeno da nisu valjano sklopljeni. Činjenica što korisnica prihvaća jedan pretplatnički ugovor dok istovremeno osporava sve ostale pretplatničke ugovore je irelevantna budući su predmet spora bili svi pretplatnički ugovori koje korisnica nije prihvatila i za koje je nesporno utvrđeno da su sklopljeni bez valjane provjere identiteta krajnjeg korisnika. Ističe da se ovdje radi o primjeni odredbe članka 8. stavka 10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji nisu ispoštivani. Stoga je prigovor tužitelja glede prekida postupka i kaznene odgovornosti irelevantan jer pravomoćna presuda kaznenog suda o prijevari nije prethodno pitanje u ovom postupku u kojem je utvrđeno da tužitelj nije ispoštivao odredbu članka 8. stavka 10. Pravilnika. Nadalje, tuženik je utvrdio da je korisnica imala novu važeću osobnu iskaznicu dok je pri sklapanju spornih pretplatničkih ugovora upotrijebljena stara nevažeća odnosno svi ugovori su sklopljeni u 2021. na kojima je naveden broj osobne iskaznice koja je istekla 16. rujna 2020. i poništena od strane PU te je korisnici izdana nova 7. kolovoza 2020. pod brojem . Nije osnovan prigovor da je tuženik odlučivao o stvari koja nije u njegovoj nadležnosti. Kako je u konkretnom slučaju bio sporan iznos kojim je korisnica zadužena od strane tužitelja temeljem pretplatničkih ugovora isti je trebao utvrđivati valjanost sklopljenih ugovora iz kojih je proizašlo sporno dugovanje. Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika reguliran je odredbom članka 140. Zakona o elektroničkim komunikacijama i članaka 8. do 11. naprijed navedenog Pravilnika. Glede navoda da prigovor korisnice nije razmatran na sjednici Povjerenstva treba reći da je u skladu sa člancima 153., 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama korisnica prije pokretanja postupka pred tuženikom bila obvezna podnijeti prigovor i reklamaciju. Iz spisa je vidljivo da je korisnica 23. kolovoza 2022. podnijela prigovor tužitelju, na koji prigovor je tužitelj odgovorio 30. kolovoza 2022. Nadalje, korisnica je na zaprimljeni odgovor na prigovor dana 9. rujna 2022. podnijela prigovor naslovljen

Povjerenstvu A1, međutim na isti je A1 odgovorio 22. rujna 2022. putem Centra za upravljanje korisničkim prigovorima umjesto putem Povjerenstva za reklamaciju potrošača pa kako je evidentno da je korisnica u dva stupnja tražila odgovor od A1 činjenica što Povjerenstvo nije odlučilo o njenom prigovoru već je odgovor dobila putem Centra za upravljanje korisničkim prigovorima nije prepreka za pokretanje postupka pred tuženikom. Predlaže žalbu odbiti.

4. Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu u odgovoru na žalbu tužitelja detaljno navodi kronologiju predmetnog postupka o čemu dostavlja email korespondenciju, račune, sporne pretplatničke ugovore, kao i presliku stare i nove osobne iskaznice. Ističe da je sve iz dokumentacije u spisu jasno vidljivo da nisu ispoštivane odredbe Zakona i Pravilnika. Predlaže žalbu odbiti.
5. Žalba nije osnovana.
6. Ispitujući pobijanu presudu u granicama žalbenih razloga (članak 73. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima-Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16.,

29/17. i 110/21., dalje: ZUS) Sud ne nalazi postojanje ni jedne žalbene osnove zbog koje bi pobijana presuda bila nezakonita. To stoga jer je prema podacima sveza spisa, postupak prije donošenja osporene odluke proveden sukladno odredbama ZUS-a, a prvostupanjski upravni sud je istu temeljio na dokazima i činjenicama utvrđenim u postupku donošenja pojedinačne odluke, nakon čega je osnovano zaključio da nema mjesta usvajanju tužbenog zahtjeva tužitelja.

7. Prema odredbi članka 154. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22. – dalje: ZEK) u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijski usluga, a u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostave odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 153. stavka 13. ovoga Zakona.
8. Odredbom članka 8. stavka 10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16. i 68/19. – dalje: Pravilnik) propisano je da je operator obavezan pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.
9. Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je tuženik postupajući po zahtjevu ovdje zainteresirane osobe, a u svezi sklopljenih ugovora utvrdio da je svih pet ugovora sklopljeno na istom prodajnom mjestu uz tada nevažeću, odnosno poništenu osobnu iskaznicu, a što tužitelj svojim žalbenim navodima ni ne dovodi u sumnju. Dakle, postupljeno je protivno naprijed citiranoj odredbi Pravilnika kao i Općim uvjetima poslovanja tužitelja kojim je u članku 3. propisano - Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, da će krajnji korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva dati na uvid, ili ovlaštenoj osobi na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u zahtjevu (s tim da može uzeti njihove preslike), a koje su nužne za provjeru identiteta krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona. Kako nevažeća osobna iskaznica nije valjan dokaz o provjeri identiteta krajnjeg korisnika osnovano je tuženik zaključio da ugovori, imajući u vidu naprijed navedenu odredbu Pravilnika i Općih uvjeta nisu valjano sklopljeni. Stoga je za pretplatničke ugovore koje zainteresirana osoba nije prihvatila i koji su sklopljeni

- bez valjane provjere identiteta iste odnosno nevažeće identifikacijske isprave naredio tužitelju da zainteresiranoj osobi izvrši povrat iznosa naplaćenog temeljem u izreci osporenog rješenja određenih ugovora.
10. Nadalje, suprotno mišljenju tužitelja ovdje se ne radi o prethodnom pitanju kakvo ima u vidu odredba članka 55. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj: 47/09., 110/21.) odnosno o tome da rješenje ove stvari ovisi o postojanju kaznenog djela bez čijeg rješenja nije moguće riješiti ovu upravnu stvar. Ovo iz razloga jer u konkretnom slučaju tužitelj nije postupio sukladno odredbi članka 8. stavka 10. Pravilnika kao ni sukladno svojim Općim uvjetima poslovanja budući je sklopio pretplatničke ugovore bez pridržavanja uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga pa rješenje ove upravne stvari ne ovisi o postojanju kaznene odgovornosti.
 11. Nadalje, glede prigovora da u trenutku sklapanja ugovora zbog posebnih propisa uslijed epidemije bolesti COVID-19 osoba koja posjeduje osobnu iskaznicu, a ispunila je uvjete za izdavanje nove ne mora podnijeti zahtjev za izdavanje nove osobne iskaznice najdulje 30 dana od dana proglašenja prestanka epidemije treba reći da isti nije osnovan. Ovo iz razloga jer su svi ugovori bili sklopljeni u 2021. godini, na istima je naveden broj osobne iskaznice , koja je istekla 16. rujna 2020. i poništena od strane PU te je zainteresiranoj osobi izdana nova osobna iskaznica 7. kolovoza 2020. pod brojem a na što pravilno upire tuženik u obrazloženju osporenog rješenja kao i u odgovoru na žalbu.
 12. Nadalje, suprotno mišljenju tužitelja tuženik je postupio sukladno naprijed citiranoj odredbi članka 154. stavka 1. ZEK-a jer je u konkretnom slučaju bio sporan iznos kojim je zainteresirana osoba zadužena pa je tuženik za potrebe utvrđivanja tog iznosa bio dužan ocijeniti je li tužitelj prilikom sklapanja pretplatnih ugovora postupio sukladno odredbama Pravilnika i Općih uvjeta te nakon provedenog postupka pravilno utvrdio povredu navedenih propisa zbog čega je tužitelju naložio povrat iznosa naplaćenih za ugovore pobliže navedene u izreci rješenja tuženika.
 13. Konačno, glede prigovora da u konkretnom slučaju nema mjesta primjeni odredbe članka 154. ZEK-a budući da nije postupljeno sukladno odredbi članka 153. stavka 13. istog Zakona odnosno da prigovor ovdje zainteresirane osobe nije razmatran na sjednici Povjerenstva treba reći da je zainteresirana osoba u dva stupnja tražila odgovor od . Stoga činjenica što od Povjerenstva za reklamaciju potrošača nije dobila odgovor na njen prigovor od 9. rujna 2022., već je odgovor na taj prigovor dobila putem Centra za upravljanje korisničkim prigovorima nije prepreka za pokretanje postupka pred tuženikom jer je zainteresirana osoba ispunila procesne pretpostavke nužne za odlučivanje o njenom zahtjevu za rješavanje spora.
 14. Pozivanje tužitelja na drugu odluku prvostupanjskog suda nije od utjecaja na rješenje ove upravne stvari jer je ta odluka donesena u stvari druge činjenične i pravne naravi, a pobijana presuda je donesena u skladu s praksom ovog Suda (Usž2633/2022).
 15. Slijedom navedenog valjalo je pozivom na odredbu članka 74. stavka 1. ZUS-a odlučiti kao u točki I. izreke, a odluku o troškovima spora (točka II. izreke) utemeljena je na odredbi članka 79. istog Zakona.

U Zagrebu, 22. siječnja 2025.

Predsjednica vijeća
Jelena Rajić